

## **Efforts To Transform Community Services Through The Pringrejo E-Law Smart Village Program In The Era of Society 5.0**

Upaya Transformasi Pelayanan Kemasyarakatan Melalui Program Pringrejo E-Law Smart Village di Era Society 5.0

*Muhammad Addi Syirfan*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[muhammadaddissyirfan@gmail.com](mailto:muhammadaddissyirfan@gmail.com)

*Shofwatul Fu'adah*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[fshofwatul@gmail.com](mailto:fshofwatul@gmail.com)

*Helmalia Hedra*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[helmaliahedra@gmail.com](mailto:helmaliahedra@gmail.com)

*Rafatavera Yeremia Widodo*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[rafatavera147@gmail.com](mailto:rafatavera147@gmail.com)

*Ahmad Ardani*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[ahmadardani76@gmail.com](mailto:ahmadardani76@gmail.com)

*Mohammad Bahrus Syakirin*   
Universitas Pekalongan, Pekalongan, Indonesia  
[ririn\\_220164@yahoo.co.id](mailto:ririn_220164@yahoo.co.id)

### **Abstract**

Community services are related to regional development which is also related to national development. The acceleration of the transformation of the quality of community services can actually affect the level of community



welfare in a better direction in the era of Society 5.0. The formulation of the problem encountered is how is the transformation of public services in the Era of Society 5.0? and how is the Pringrejo E-Law Smart Village program an effort to transform Era Society 5.0 services? The formulation of the problem was answered by the Pringrejo UNIKAL KKN service method through five stages, namely observation, data collection, preparation of physical programs, trials – evaluation, and finalization. The result found is that community service programs are very important to be transformed with technology to support the increasing needs of the community. The intermingling is also in accordance with the concept of the current Society 5.0 era. The Pringrejo E-Law Smart Village program is here to be a solution and answer to the transformation of digital technology-based community services. Thus, the Pringrejo E-Law Smart Village program, which is a website-based smart law village program, is a solution to the transformation of community services in the era of Society 5.0.

**KEYWORDS:** E-Law; Community Service; Service Transformation; Legal Smart Village; Society 5.0.

## Pendahuluan

Era *Society* 5.0 menjadi awal dari zaman serba teknologi dalam kehidupan sehari-hari<sup>1</sup>. Perkembangan teknologi dewasa ini merambat begitu pesat hingga masuk dalam aspek-aspek sendi kehidupan manusia<sup>2</sup>. Implementasi penggunaan teknologi dalam era *Society* 5.0 tetap memperhatikan aspek-aspek humaniora guna menciptakan berbagai alat dalam pemecahan masalah sosial yang ada<sup>3</sup>. Hal tersebut tentunya memerlukan pengelolaan sumber daya manusia optimal guna mendongkrak kredibilitas dan peningkatan efisiensi birokrasi yang memadupadankan dengan bidang teknologi, informasi, dan komunikasi<sup>4</sup>. Peningkatan dan pengoptimalan hal itu dapat dilaksanakan melalui

---

<sup>1</sup> Wahyuddin S et al., *Layanan Digital Di Era 5.0* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023). Hal 78

<sup>2</sup> Halifa Haqqi and Hasna Wijayati, *Revolusi Industri 4.0 Di Tengah Society 5.0: Sebuah Integrasi Ruang, Terobosan Teknologi, Dan Transformasi Kehidupan Di Era Disruptif* (Yogyakarta: Quadrant, 2019). Hal 29.

<sup>3</sup> U Al Faruqi, "Future Service In Industry 5.0.," *Jurnal Sistem Cerdas* 2, no. 1 (2019): 70.

<sup>4</sup> Rustandi, "Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 10, no. 2 (2019): 68.

pembangunan nasional yang tepat tujuan. Pembangunan nasional harus berintegrasi dengan pembangunan masyarakat, baik secara fisik maupun non fisik.

Pembangunan nasional merupakan program yang digalakkan oleh pemerintah dan seluruh elemen masyarakat Indonesia guna mewujudkan kepentingan bersama dalam hal peningkatan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan nasional dalam sisi lain dapat dikatakan sebagai proses perwujudan aspirasi masyarakat Indonesia melalui penciptaan berbagai kondisi maupun metode-metode yang sah. Sehingga dalam kata lain, pembangunan merupakan proses memanusiakan manusia<sup>5</sup>.

Indonesia melalui pembangunan nasional memiliki tujuan untuk memperkuat dan meningkatkan sektor-sektor krusial dalam berjalannya suatu dinamika pemerintahan serta kenegaraan. Hal krusial tersebut seperti perkuatan sektor ekonomi, peningkatan akses pendidikan dan kesehatan, perluasan infrastruktur, dan membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis (*good and democratic government*). Pembangunan nasional sejatinya dilaksanakan guna menjaga dan memperkuat persatuan bangsa serta mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki oleh berbagai daerah di Republik Indonesia<sup>6</sup>.

Pembangunan nasional pada hakikatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya<sup>7</sup>. Secara yuridis normatif, pembangunan nasional di Indonesia ditujukan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam Pembukaan UUD 1945. Salah satu tujuan tersebut yakni mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Mahadiansar Mahadiansar et al., "Paradigma Pengembangan Model Pembangunan Nasional Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 17, no. 1 (2020): 77, <https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>.

<sup>6</sup> Bayu Dwi Anggono and Emanuel Raja Damaitu, "Penguatan Nilai-Nilai Pancasila Dalam Pembangunan Nasional Menuju Indonesia Emas," *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan* 01, no. 01 (2021): 39, <https://doi.org/10.52738/pjk.viii.22>.

<sup>7</sup> Udiyo Basuki, "Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia," *Caraka Justitia* 1, no. 1 (2020): 22, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30588/jhcj.v1i1.699>.

<sup>8</sup> Rusydan Fathy, "Modal Sosial: Konsep, Inklusifitas, Dan Pemberdayaan Masyarakat," *SOSIOGLOBAL : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi* 3, no. 2 (2019): 36.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tujuan sesuai dengan itu, turut dibantu pula dengan pembangunan daerah yang dilaksanakan baik di tingkat provinsi maupun kota/kabupaten.

Pembangunan daerah merupakan inti dari pembangunan nasional<sup>9</sup>. Atas dasar itu, terdapat penyinerjian antara pembangunan nasional dan daerah yang bentuk perwujudannya berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Baik dari segi ekonomi, pendidikan, maupun sosial. Pembangunan nasional dan pembangunan daerah erat kaitannya dengan kewenangan otonomi<sup>10</sup>. Kewenangan pengaturan dan kebijakan tersebut diatur dalam UUD NRI 1945 Pasal 18 dan Pasal 18A. Meskipun demikian, tetap terdapat kebijakan dan rencana strategis guna peningkatan sumber daya maupun layanan kepada masyarakat.

Pembangunan pada hakikatnya bertujuan untuk mencapai kesejahteraan<sup>11</sup>. Pembangunan (baik nasional maupun daerah) tidak hanya berlimitasi pada pembangunan fisik saja, tetapi pembangunan sumber daya manusia, sosial lingkungan, kesehatan, hingga pelayanan masyarakat perlu diperhatikan. Pembangunan daerah dalam hal pelayanan masyarakat sangat penting untuk dilakukan. Mengingat, pelayanan kepada masyarakat berhubungan dengan efisiensi dan ketepatangunaan birokrasi dan implementasi prinsip *good governance* yang wajib ada disetiap instansi pemerintah RI.

Salah satu upaya pemerintah dan negara dalam peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara luas dapat dilakukan melalui pembangunan di bidang pelayanan masyarakat<sup>12</sup>. Upaya tersebut

---

<sup>9</sup> Jaka Sriyana, "Hubungan Keuangan Pusat-Daerah, Reformasi Perpajakan Dan Kemandirian Pembiayaan Pembangunan Daerah," *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 4, no. 1 (1999): 113.

<sup>10</sup> Hariyanto Hariyanto, "Hubungan Kewenangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah Berdasarkan Negara Kesatuan Republik Indonesia," *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi* 3, no. 2 (2020): 111, <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v3i2.4184>.

<sup>11</sup> Fathy, "Modal Sosial: Konsep, Inklusifitas, Dan Pemberdayaan Masyarakat."

<sup>12</sup> Solechan Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 552, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>.

difokuskan pada penyediaan layanan public yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang baik diutamakan melalui pelayanan di bidang keadministrasian kependudukan, penyelesaian perselisihan masyarakat di tingkat daerah terkecil (Desa/Kelurahan), pendidikan, infrastruktur, keamanan, dan akses informasi serta teknologi.

Pemberian pelayanan masyarakat atau disebut juga pelayanan publik secara terbaik menjadi hak masyarakat dan merupakan tanggung jawab pemerintah pula guna menciptakan suatu kesejahteraan<sup>13</sup>. Masyarakat khususnya dalam lingkup kelurahan/desa butuh pelayanan optimal, tepat guna, daya guna, dan efisien. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat yang beragam dan perkembangan zaman yang semakin pesat.

Pemenuhan keinginan masyarakat dapat direalisasikan melalui pelayanan masyarakat dengan metode apa saja, termasuk dengan teknologi. Terpenting, pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan baik, keinginan masyarakat dapat dipenuhi secara optimal, dan unsur pendukung yang digunakan tidak mempersulit masyarakat itu sendiri. Apabila hal-hal tersebut terpenuhi, maka diharapkan akan terciptanya suatu harmoni pelayanan masyarakat yang dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kesejahteraan masyarakat memang menjadi suatu tugas penting bagi pemerintah<sup>14</sup>. Keterkaitan dengan pembangunan nasional maupun daerah seperti yang dikemukakan diawal membentuk suatu korelasi bahwa sejatinya kebutuhan masyarakat baik penghimpunan maupun pemenuhannya menjadi point utama guna menjadi langkah awal untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan tersebut tidak hanya berkuat pada pada pelayanan masyarakat yang bertaraf besar saja. Akan tetapi, dalam skala kecil seperti pelayanan administasi maupun pelayanan kebutuhan masyarakat perlu juga ditingkatkan.

---

<sup>13</sup> Enny Agustina, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat," *Literasi Hukum* 3, no. 2 (2019): 11.

<sup>14</sup> Marlina Sinaga, Usman Tarigan, and Rosmala Dewi, "Peranan Unit Pengelola Kegiatan PNPM Mandiri Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat," *Perspektif* 7, no. 2 (2018): 47, <https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i2.2528>.

Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan dilakukan dengan memanfaatkan potensi daerah<sup>15</sup>. Hal yang paling utama dalam membentuk program peningkatan kualitas masyarakat baik dari objek maupun subjeknya ialah memanfaatkan potensi daerah beserta mempertimbangkan hal-hal pokok yang menjadi permasalahan di daerah tersebut. Perkembangan teknologi juga dapat dimanfaatkan secara optimal, bilamana penggunaan teknologi memang tepat untuk perkembangan daerah tersebut.

Kelurahan Pringrejo merupakan daerah yang cukup strategis terhadap permasalahan hukum. Terlebih Kelurahan Pringrejo merupakan kelurahan gabungan dari Kelurahan Pringlangu, Kelurahan Bumirejo, dan Kelurahan Tegalrejo pada sebelumnya. Penggabungan kelurahan melalui Perda Nomor 8 Tahun 2013 menjadikan penyatuan antara permasalahan masyarakat, potensi daerah, dan pelayanan masyarakat menjadi satu. Penyatuan tersebut terpusat pada mekanisme bentukan kelurahan gabungan baru, yakni Kelurahan Pringrejo.

Potensi utama dari Kelurahan Pringrejo ialah masyarakatnya yang sudah mengerti dan terbiasa dengan teknologi serta gawai. Penggunaan gawai (*gadget*) pada masyarakat Pringrejo sudah menjadi pegangan setiap harinya. Segala informasi baik dari tingkat kelurahan, rw, dan rt disampaikan melalui pesan singkat elektronik aplikasi *Whatsapp*. Potensi tersebut dapat dimanfaatkan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat Pringrejo melalui transformasi pelayanan kemasyarakatan.

Dengan demikian, atas uraian latarbelakang teori dan potensi Kelurahan Pringrejo dapat muncul suatu rumusan permasalahan. Permasalahan tersebut adalah bagaimana transformasi pelayanan masyarakat di Era *Society 5.0*? Beriringan dengan itu, muncul pula perumusan masalah bagaimana program Pringrejo E-Law Smart Village sebagai upaya transformasi pelayanan Era *Society 5.0*?

---

<sup>15</sup> Endang Larasati, "Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik," *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 5, no. 2 (2008): 264.

Oleh karena itu, untuk menjawab perumusan masalah transformasi pelayanan Era *Society 5.0* di Kelurahan Pringrejo Kelompok KKN Tematik PPM II Kelurahan Pringrejo Universitas Pekalongan menjadi pionir penggerak. Pionir penggerak tersebut dimulai sejak awal gagasan pembentukan hingga proses final yang dilakukan sepenuhnya oleh Kelompok KKN Pringrejo. Program tersebut merupakan suatu implementasi pengabdian masyarakat dalam nilai tri dharma perguruan tinggi.

## Metode Pelaksanaan

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata Tematik Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat Periode II Universitas Pekalongan Tahun Akademik 2022/2023 diselenggarakan pada 20 Juni 2023 sampai dengan 21 Juli 2023 secara luring<sup>16</sup>. Tema yang diangkat pada KKN Tematik PPM adalah “Lingkungan Sehat, Ekonomi Kuat, Masyarakat Sejahtera” yang diharapkan dapat diwujudkan walaupun dalam skala kecil melalui kegiatan ini.

Kegiatan KKN Tematik PPM Unikal Kelurahan Pringrejo terkhusus pengkajian *Pringrejo E-Law Smart Village* dilakukan dengan 5 (lima) tahap. Tahapan tersebut yakni observasi, pengumpulan data, penyusunan program fisik, uji coba – evaluasi, dan finalisasi. Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis dan melalui konsultasi dengan dosen pembimbing lapangan dan Lurah Pringrejo.

Tahap observasi yang merupakan tahap pertama dari program keluarahan cerdas hukum ini berupa pemetaan masalah dan pengamatan terhadap kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi. Observasi dilakukan guna menggali permasalahan dan mencari topik utama

---

<sup>16</sup> LPPM Unikal, *Buku Panduan KKN Tematik Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (PPM)* (Pekalongan: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pekalongan, 2023).

yang akan diusung dalam program kelurahan cerdas hukum. Sehingga dalam tahap berikutnya sudah memiliki dasar dan alur yang jelas.

Tahap kedua, pengumpulan data yang kegiatannya berisi menghimpun data yang akan dimasukkan dalam website kelurahan cerdas hukum. Data yang dihimpun berdasarkan kebutuhan-kebutuhan krusial masyarakat dan hal yang sering menjadi kebutuhan masyarakat. Penyusunan dasar formulir aduan juga termasuk dalam tahap ini guna menciptakan media aduan yang aman dan terhindar dari aduan fiktif.

Tahap ketiga, proses penyusunan program berupa website kelurahan cerdas hukum. Penyusunan website tersebut ditekankan untuk akses kemudahan masyarakat Pringrejo. Tahap berikutnya yakni uji coba dan evaluasi, yang berfungsi untuk memberikan simulasi pelaksanaan program. Uji coba disini dapat dilakukan agar dapat mengetahui kekurangan dan hal yang harus diperbaiki di website kelurahan cerdas hukum. Proses evaluasi dan perbaikan dilakukan agar website yang diciptakan dapat berjalan secara maksimal.

Tahap terakhir, finalisasi program. Setelah melalui uji coba dan evaluasi serta mendapatkan masukan dari berbagai pihak, maka dilakukanlah finalisasi program. Finalisasi berbentuk penciptaan kode QR agar mempermudah masyarakat untuk mengakses website tersebut. Selain itu, disusunlah kegiatan sosialisasi dan *launching* guna memperkenalkan program tersebut kepada masyarakat umum.

## Hasil dan Pembahasan

Kelurahan Pringrejo merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Pekalongan Barat, Kota Pekalongan. Kelurahan ini memiliki luas sekitar 231.048 km<sup>2</sup>. Wilayah tersebut berdasarkan dari penggabungan kelurahan melalui Perda Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2013, yakni penggabungan Kelurahan Pringlangu, Kelurahan Bumirejo, dan Kelurahan

Tegalrejo menjadi satu kelurahan yang sama. Kelurahan Pringrejo berbatasan dengan Kelurahan Tirto disebelah Utara, Kelurahan Buaran Kradenan dibagian Selatan, Desa Samborejo Kabupaten Pekalongan diarah Barat, dan Kelurahan Medono di sebelah Timur.

Penggabungan ketiga kelurahan berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2013, sejatinya menggabungkan pula potensi, sosial kemasyarakatan, budaya, dan kebiasaan masyarakat Pringlangu, Bumirejo, dan Tegalrejo. Penggabungan ketiga kelurahan tersebut menjadi Kelurahan Pringrejo menjadikan tantangan bagi mahasiswa KKN guna memberdayakan daerah yang memiliki perpaduan serta percampuran kebiasaan yang berbeda di sektor eks kelurahannya.

Penduduk Kelurahan Pringrejo berjumlah sekitar 18.229 Jiwa dan keseluruhan penduduk tersebut tergabung dalam 5.745 KK. Mayoritas masyarakat Pringrejo bermata pencaharian sebagai buruh tani dan swasta sektor batik. Tingkat pendidikan di Kelurahan Pringrejo terbanyak adalah tingkat SMA dengan jumlah 3.301 orang jiwa. Tipologi Kelurahan Pringrejo Persawahan, Perladangan, Perkebunan, Peternakan, Nelayan, Pertambangan / galian, kerajinan dan industri kecil, Industri sedang dan besar serta Jasa dan perdagangan<sup>17</sup>.

Pringrejo merupakan daerah yang cukup strategis di Kota Pekalongan. Kelurahan Pringrejo terdiri dari 20 RW (Rukun Warga) dan 119 RT (Rukun Tetangga) yang hidup berdampingan dengan berbagai sosial budaya. Meskipun hidup dengan berbagai sosial budaya, masyarakat Pringrejo memiliki satu alur religio yang sama, yakni Syariah Islam.

### **I. Transformasi Pelayanan Masyarakat Era Society 5.0**

Pelayanan masyarakat di Indonesia saat ini dinilai belum berjalan secara maksimal apabila dikaji dari sisi orientasi pelaksanaan. Belum berjalannya secara maksimal pelayanan masyarakat di Indonesia dikarenakan berbagai faktor yang perlu dibenahi dan diperhatikan bagi

---

<sup>17</sup> Pemerintah Kelurahan Pringrejo, "Laporan Monografi Kelurahan Semester II Bulan Juli S/d Desember Tahun 2022 Kelurahan Pringrejo" (Pekalongan, 2022).

pemerintah untuk meningkatkan efisiensi sektor publiknya<sup>18</sup>. Salah satu hal yang perlu dibenahi secara cepat yakni patologi birokrasi yang berbelit-belit dalam pelayanan publik dan belum dapat diminimalisir secara optimal<sup>19</sup>.

Berangkat dari permasalahan pelayanan masyarakat di Indonesia, perlu adanya solusi agar terciptanya kenyamanan dan kesejahteraan bersama. Solusi atas permasalahan pelayanan masyarakat dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman, salah satunya dengan penggunaan teknologi. Terlebih di Era *Society* 5.0 menetapkan tujuan utama perkembangan zamannya pada penciptaan kesejahteraan masyarakat melalui pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi di seluruh lapisan sosial<sup>20</sup>.

Pelayanan masyarakat perlu bertransformasi menuju arah yang lebih baik lagi. Hal tersebut dilatarbelakangi dengan tumbuh dan berkembang pesatnya pertumbuhan penduduk baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan (kelurahan). Pesatnya pertumbuhan tersebut menyebabkan munculnya berbagai macam permasalahan sosial, salah satunya yakni menurunnya kualitas pelayanan masyarakat<sup>21</sup>. Masalah tersebut lama kelamaan akan terus meningkat. Pengentasan masalah tersebut apabila ditangani dengan cara konvensional maka tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat<sup>22</sup>.

---

<sup>18</sup> Baskoro Wicaksono, Nur Laila Meilani, and Rury Febrina, "Perencanaan Pembangunan Kabupaten Bengkalis Aspek Kebudayaan Melayu Dalam Menopang Visi Provinsi Riau 2020," *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 17, no. 29 (2019), <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v17i29.7056>.

<sup>19</sup> Andika Yasa et al., "Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 Di Indonesia," *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 20, no. 1 (2021): 27–42, <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>.

<sup>20</sup> Dwi Endah Wasitarini, "Perpustakaan Satu Data," *Jurnal Madika* 5, no. 2 (2019).

<sup>21</sup> Rayhand Putra Ardinata et al., "Kepemimpinan Transformasional Sebagai Solusi Pengembangan Konsep Smart City Menuju Era Society 5.0: Sebuah Kajian Literatur Transformational Leadership As a Solution for the Development of the Smart City Concept in the Society Era: A Literature Review," *Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research* 1, no. 1 (2022): 2962–8350.

<sup>22</sup> P Kustanto and R. Rahman, "SMART Integrated Leadership (SMILE) for Smart City," *Jurnal Kajian Ilmiah* 20, no. 3 (2020).

Pengentasan masalah sosial terutama permasalahan pelayanan masyarakat perlu ada tanggapan responsif terhadap masyarakat itu sendiri. Tanggapan responsif tidak hanya berkisar pada penerimaan saja, tetapi eksekusi terhadap permasalahan yang dihadapi sangat penting untuk dilakukan. Pengentasan permasalahan dan kebutuhan masyarakat merupakan suatu dinamika sosial yang wajar terjadi. Kondisi tersebut didukung pula oleh perkembangan globalisasi dan akulturasi sosial budaya yang sering terjadi di masyarakat.

Penurunan kualitas pelayanan masyarakat di lapangan terjadi disebabkan oleh beberapa faktor secara umum. Faktor pertama, sumber daya manusia yang tidak mencukupi untuk melayani masyarakat dengan berbagai permasalahan dan dinamikanya. Faktor kedua, tidak adanya sistem media yang mempermudah pelayanan masyarakat di tingkatan kelurahan/desa. Faktor ketiga, kurangnya persebaran informasi pelayanan masyarakat di lingkungan sosial agar mempermudah pelayanan masyarakat sektor publik.

Hambatan yang menjadi faktor penurunan kualitas pelayanan tersebut menjadi latarbelakang atas inisiasi transformasi pelayanan masyarakat. Transformasi tersebut didukung pula dengan konsep era *Society 5.0* yang digagas guna memadupadankan teknologi dengan manusia. Teknologi dihadirkan guna mempermudah manusia dalam menjangkau kebutuhannya masing-masing baik secara individu maupun kelompok.

Penerapan teknologi di era *society 5.0* berkisar pada otomatisasi dan pertukaran data pada teknologi manufaktur. Teknologi tersebut yangmana termasuk di dalamnya sistem fisik daring, *Internet of Things*, komputasi daring, dan komputasi kognitif yang telah masuk dalam berbagai sendi kegiatan masyarakat<sup>23</sup>. Pelayanan masyarakat dapat pula diterapkan hal tersebut dalam pelaksanaan lapangannya. Penggunaan teknologi pada

---

<sup>23</sup> Firman, "Strategi Dan Pendekatan Pelaksanaan Bimbingan Konseling Di Sekolah Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0.," 2019, <https://doi.org/10.31227/osf.io/ud5b7>.

pelayanan masyarakat sebagai *frontliner* diharapkan mampu mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan masyarakat di Era *Society* 5.0 erat kaitannya dengan konsep *smart village*. Definisi *smart village* adalah pengelolaan desa/kelurahan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan pelayanan masyarakat di kelurahan/desa<sup>24</sup>. Berdasar dari definisi tersebut, *smart village* pada inti operasionalnya sudah menggunakan bantuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan operasionalnya.

Pelayanan masyarakat di era *Society* 5.0 tidak lagi berkuat pada cara-cara konvensional. Akan tetapi, strategi dan metode pelayanan kini sudah berorientasi dalam perspektif teknologi informasi dan *internet of things*. Perspektif itu bertujuan agar mempermudah pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan melalui satu media *smartphone* yang digunakan setiap hari. Pelayanan berbasis teknologi pintar perlu diterapkan guna sebagai upaya peningkatan kesejahteraan rakyat. Peningkatan pelayanan berbasis teknologi dengan mekanisme *smart village* termasuk dalam pembangunan daerah yang menjadi inti pembangunan nasional.

Pengembangan *smart village* perlu memperkenalkan kepada masyarakat dunia komunikasi, informasi, dan teknologi. Hal tersebut bertujuan agar dapat meningkatkan kebutuhan masyarakat di sektor produktifitas, perekonomian, penyebaran akses informasi, dan mendukung perkembangan pembangunan kelurahan/desa<sup>25</sup>. Konsep *smart village* dan era *Society* 5.0 memang rekat adanya karena sesama memiliki ruang lingkup pemanfaatan teknologi. Pada pemanfaatan tersebut tentunya digunakan untuk kepentingan dan kemaslahatan bersama, bukan untuk mengikis peran manusia dalam suatu alur dinamika sosial.

---

<sup>24</sup> Haslenda Hashim et al., "Eco Village Concept for Green Economic Development: Iskandar Malaysia as a Case Study," in *Proc. 2014 Int. Conf. Util. Exhib Green Energy Sustain*, 2014, 19–21.

<sup>25</sup> Rini Rachmawati, Muhammad Nurdin, and Leroy Samy Uguy, *Sangatta Selatan Membangun: Desa Percontohan Pembangunan Berbasis ICT* (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Geografi Universitas Gajah Mada, 2018). Hal 167

Maka dengan demikian, transformasi pelayanan kemasyarakatan perlu dilakukan pada era *Society 5.0*. Transformasi tersebut perlu dilakukan karena pembangunan di era sekarang salah satunya dipusatkan dalam perkembangan teknologi informasi untuk kalangan sosial masyarakat. Mekanisme *smart village* sebagai opsi transformasi pelayanan kemasyarakatan terkini menjadi hal penting dan krusial untuk diterapkan secara langsung.

Penerapan mekanisme *smart village* tidak hanya dipusatkan pada pelayanan administrasi dan pelayanan lain saja. Akan tetapi, *smart village* dapat dikoherenkan dengan unsur pembangunan nasional maupun daerah. Unsur pembangunan tersebut seperti pembangunan di bidang hukum, pendidikan, dan sosial budaya. Pembauran unsur pembangunan dan mekanisme *smart village* diharapkan dapat membentuk suatu media untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara bersama.

## **II. Program Pringrejo E-Law Smart Village Sebagai Upaya Transformasi Pelayanan Era Society 5.0**

Mendiskusikan tentang transformasi tata kelola pelayanan khususnya pada perubahan pelayanan administrasi publik dari sistem tradisional ke sistem yang lebih modern, tidak dapat dipisahkan dari perkembangan zaman itu sendiri. Dapat dikatakan kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan tantangan zaman. Perubahan layanan yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat dimulai pada perubahan sistem sosial yang terjadi pada masyarakat itu sendiri. Sehingga berdampak pada sistem pelayanan publik yang semula bergantung dengan sistem pelayanan manual menggunakan kertas berubah menjadi serba digital dan bisa diakses menggunakan *smartphone*.

Tentunya, perubahan masyarakat yang lebih terbuka berdampak pada sistem tata kelola pemerintahan. Sehingga untuk menjawab tantangan dari tuntutan masyarakat terbuka, pemerintah harus mengganti paradigma sistem tata kelola pemerintahan dari *closed to open*. *Open government*

menjadi platform untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi, dimana karakter atau ciri khas *open government* adalah adanya transparansi, partisipasi, dan kolaborasi<sup>26</sup>.

Pada perkembangannya, *open government* dapat diartikan menjadi keterbukaan (*open government data*), akuntabilitas, partisipasi, dan inovasi. *Open government* tidak akan terlahir jika tidak ada tuntutan dari masyarakat itu sendiri. Hal yang perlu dipersiapkan dalam mempraktikkan inovasi dalam *open government* adalah tidak anti kritik, dapat berdialog, menerima keluhan, dan pemerintahan harus menggunakan pendekatan secara humanis pada masyarakat.

Pembaharuan pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi, umumnya dilakukan oleh pemerintah kota, instansi besar, dan juga dinas-dinas di wilayah provinsi maupun kabupaten/kota. Saat ini Kelurahan Pringrejo yang terletak di Kecamatan Pekalongan Barat membuat inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Pada inovasi ini Kelurahan Pringrejo mengupayakan pelayan publik berbasis website kelurahan cerdas hukum.

Dengan adanya website kelurahan cerdas hukum, yang semula Kelurahan Pringrejo melayani masyarakat terkait pelayanan administrasi, aduan, dan permasalahan yang terjadi menggunakan langkah manual dengan cara datang kelurahan. Tetapi dengan adanya website ini akan lebih efisien dan mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan di kelurahan. Cukup dengan mengakses website *Pringrejo E-Law Smart Village* masyarakat Pringrejo sudah dapat mengakses kebutuhan pelayanan yang diperlukan.

Kemajuan teknologi membuat kebiasaan masyarakat menjadi berubah mengikuti perkembangan zaman. Sehingga hal ini menjadikan awal permulaan sebuah transformasi pelayanan yang ada di Kelurahan

---

<sup>26</sup> Krishno Hadi, Listiano Asworo, and Iradhad Taqwa Sihidi, "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)," *Journal of Government and Civil Society* 4, no. 1 (2020): 118, <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>.

Pringrejo Pekalongan Barat agar mempermudah masyarakatnya dalam mengakses pelayanan.

Jika di era *Society 5.0* mengharuskan kita mampu untuk mengakses dan membagikan informasi yang diperoleh dari internet, serta dapat menjalani kehidupan sehari-hari melalui internet, maka di Era *Society 5.0* ini harus bisa menciptakan masyarakat yang berpusat pada manusia atau SDM yang berbasis teknologi. Pada Era *Society 5.0*, kita harus mengikuti perkembangan zaman. Penting sekali sebagai sebuah organisasi ataupun instansi publik untuk melakukan modernisasi. Dengan mengikuti perkembangan zaman, sebuah instansi bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan semakin baik. Salah satunya adalah instansi pemerintah, Pemerintah memegang peranan penting dalam lingkup ini karena memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik dengan baik<sup>27</sup>.

Layanan publik melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan adalah program website kelurahan cerdas hukum yakni *Pringrejo E-Law Smart Village* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat dan lebih mudah diakses masyarakat.

Pada website *Pringrejo E-Law Smart Village* ini terdapat fitur-fitur yang mempermudah masyarakat melakukan aduan terkait permasalahan KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga), aduan permasalahan sengketa agraria, dan aduan umum. Fitur-fitur ini diciptakan dengan latar belakang masyarakat Pringrejo yang sering menjumpai permasalahan hukum tersebut. Website ini diciptakan guna mempermudah masyarakat dalam penanganan tindakan selanjutnya yang dapat diupayakan kelurahan pada warga yang sedang mengalami permasalahan hukum yang terjadi.

---

<sup>27</sup> Aris Ariyanto et al., *Membangun SDM Tangguh Di Tengah Gelombang, News.Ge*, 2021.

Sebelum diperkenalkan website kelurahan cerdas hukum, masyarakat Pringrejo melakukan aduan terkait permasalahan hukum mereka dengan cara mendatangi kelurahan secara langsung dan melakukan mediasi bersama pihak-pihak tertentu. Dengan adanya layanan ini dapat memberikan ruang bagi korban KDRT untuk melaporkan kejadian yang dialami. Pada kondisi nyata di lapangan, korban tidak selalu berani melaporkannya secara langsung kepada pihak berwajib. Namun, dengan hadirnya website *Pringrejo E-Law Smart Village* dapat mempermudah akses pelayanan publik bagi masyarakat yang terkena permasalahan hukum tertentu dengan bijak.

## Kesimpulan

Peningkatan layanan masyarakat di era *Society 5.0* perlu digalakkan guna perwujudan kesejahteraan masyarakat. Layanan masyarakat era *Society 5.0* merupakan layanan berbasis teknologi dan *internet of things* dalam implemenasinya. Hal tersebut dilatarbelakangi dengan perkembangan masyarakat yang semakin beragam jumlah dan kebutuhannya. Program *Pringrejo E-Law Smart Village* yang merupakan program kelurahan cerdas hukum berbasis website merupakan terobosan baru guna transformasi layanan masyarakat di Kelurahan Pringrejo. Program ini memadupadankan konsep era *Society 5.0* secara prinsipil dan menyesuaikan dengan kondisi serta kemampuan masyarakat. Program ini menyediakan layanan administrasi dan kependudukan secara perbantuan, dan menyediakan layanan aduan terkait KDRT, Agraria, serta aduan publik terkait kehidupan sosial.

## Referensi

- Agustina, Enny. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat." *Literasi Hukum* 3, no. 2 (2019): 11.
- Anggono, Bayu Dwi, and Emanuel Raja Damaitu. "Penguatan Nilai-Nilai Pancasila Dalam Pembangunan Nasional Menuju Indonesia Emas." *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan* 01, no. 01 (2021): 39. <https://doi.org/10.52738/pjk.v1i1.22>.
- Ariyanto, Aris, Dede Andi, Nopi Oktavianti, Rizka Wahyuni Amelia, Abdul Rahman Safiih, Muhammad Abid, Hira Maulida, Purwanti, Melda Wiguna, and Denies Susanto. *Membangun SDM Tangguh Di Tengah Gelombang. News.Ge*, 2021.
- Basuki, Udiyo. "Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia." *Caraka Justitia* 1, no. 1 (2020): 22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30588/jhcj.v1i1.699>.
- Faruqi, U Al. "Future Service In Industry 5.0." *Jurnal Sistem Cerdas* 2, no. 1 (2019): 70.
- Fathy, Rusydan. "Modal Sosial: Konsep, Inklusifitas, Dan Pemberdayaan Masyarakat." *SOSIOGLOBAL: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi* 3, no. 2 (2019): 36.
- Firman. "Strategi Dan Pendekatan Pelaksanaan Bimbingan Konseling Di Sekolah Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0.," 2019. <https://doi.org/>. <https://doi.org/10.31227/osf.io/ud5b7>.
- Hadi, Krishno, Listiano Asworo, and Iradhad Taqwa Sihidi. "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)." *Journal of Government and Civil Society* 4, no. 1 (2020): 118. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>.
- Haqqi, Halifa, and Hasna Wijayati. *Revolusi Industri 4.0 Di Tengah Society 5.0: Sebuah Integrasi Ruang, Terobosan Teknologi, Dan Transformasi Kehidupan Di Era Disruptif*. Yogyakarta: Quadrant, 2019.
- Hariyanto, Hariyanto. "Hubungan Kewenangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah Berdasarkan Negara Kesatuan Republik Indonesia." *Volkgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi* 3, no. 2 (2020): 111. <https://doi.org/10.24090/volkgeist.v3i2.4184>.
- Hashim, Haslenda, Mohammad Firdza Shukery, Lim Jeng Shinn, Ho Chin Siong, and Hamdi Mohd Yusof. "Eco Village Concept for Green Economic Development: Iskandar Malaysia as a Case Study." In *Proc. 2014 Int. Conf. Util. Exhib Green Energy Sustain*, 19–21, 2014.
- Kustanto, P, and R. Rahman. "SMART Integrated Leadership (SMILE) for Smart City." *Jurnal Kajian Ilmiah* 20, no. 3 (2020).
- Larasati, Endang. "Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik." *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 5, no. 2 (2008): 264.
- LPPM Unikal. *Buku Panduan KKN Tematik Pembelajaran Pemberdayaan*

- Masyarakat (PPM)*. Pekalongan: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pekalongan, 2023.
- Mahadiansar, Mahadiansar, Khairul Ikhsan, I Gede Eko Putra Sri Sentanu, and Aspariyana Aspariyana. "Paradigma Pengembangan Model Pembangunan Nasional Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 17, no. 1 (2020): 77. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>.
- Pringrejo, Pemerintah Kelurahan. "Laporan Monografi Kelurahan Semester II Bulan Juli S/d Desember Tahun 2022 Kelurahan Pringrejo." Pekalongan, 2022.
- Putra Ardinata, Rayhand, Hayatul Khairul Rahmat, Frans Serano Andres, W Waryono, Program Studi, Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata, and Dan Perhotelan. "Kepemimpinan Transformasional Sebagai Solusi Pengembangan Konsep Smart City Menuju Era Society 5.0: Sebuah Kajian Literatur Transformational Leadership As a Solution for the Development of the Smart City Concept in the Society Era: A Literature Review." *Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research* 1, no. 1 (2022): 2962–8350.
- Rachmawati, Rini, Muhammad Nurdin, and Leroy Samy Uguy. *Sangatta Selatan Membangun: Desa Percontohan Pembangunan Berbasis ICT*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Geografi Universitas Gajah Mada, 2018.
- Rustandi. "Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 10, no. 2 (2019): 68.
- S, Wahyuddin, Johni S Pasaribu, Rahmat Taufik R.L Bau, Zen Munawar, Hermila A, Budi Harto, Salaki Reynaldo Joshua, et al. *Layanan Digital Di Era 5.0*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- Sinaga, Marlina, Usman Tarigan, and Rosmala Dewi. "Peranan Unit Pengelola Kegiatan PNPM Mandiri Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat." *Perspektif* 7, no. 2 (2018): 47. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i2.2528>.
- Solechan, Solechan. "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 552. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>.
- Sriyana, Jaka. "Hubungan Keuangan Pusat-Daerah, Reformasi Perpajakan Dan Kemandirian Pembiayaan Pembangunan Daerah." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 4, no. 1 (1999): 113.
- Wasitarini, Dwi Endah. "Perpustakaan Satu Data." *Jurnal Madika* 5, no. 2 (2019).
- Wicaksono, Baskoro, Nur Laila Meilani, and Rury Febrina. "Perencanaan Pembangunan Kabupaten Bengkalis Aspek Kebudayaan Melayu Dalam Menopang Visi Provinsi Riau 2020." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 17, no. 29 (2019). <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v17i29.7056>.
- Yasa, Andika, Suswanta Suswanta, M. Rafi, Fajar Rahmanto, Deni Setiawan, and Mochammad Iqbal Fadhlurrohman. "Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 Di Indonesia." *Nakhoda:*

*Jurnal Ilmu Pemerintahan* 20, no. 1 (2021): 27–42.  
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>.

\*\*\*

### **DECLARATION OF CONFLICTING INTERESTS**

The authors state that there is no conflict of interest in the publication of this article.

### **FUNDING INFORMATION**

None

### **ACKNOWLEDGMENT**

Ucapan terima kasih diberikan kepada Walikota Pekalongan dan PJ. Sekretaris Daerah Kota Pekalongan yang telah berkenan meresmikan *Pringrejo E-Law Smart Village* yang merupakan program kelurahan cerdas hukum berbasis website, Lurah Pringrejo, Rektor Universitas Pekalongan, Ketua LPPM Universitas Pekalongan, dan Dosen Pembimbing Lapangan KKN Tematik PPM Pringrejo.

### **HISTORY OF ARTICLE**

Submitted : August 2, 2023  
Revised : September 10, 2023  
Accepted : October 10, 2023  
Published : November 27, 2023